

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Decreto Lei Nº 9.094/2017

MARINHA DO BRASIL

Centro Tecnológico do Corpo de Fuzileiros Navais



Nosso Lema

Ciência, Tecnologia e Manutenção do CFN



1. APRESENTAÇÃO

HISTÓRICO

O Centro Tecnológico do Corpo de Fuzileiros Navais (**CTecCFN**), denominado por nome fantasia **CRESUMAR**, é uma Organização Militar Prestadora de Serviços Industriais (OMPS-I), Fornecedora de Suprimentos (OMF) e Instituição Científica e Tecnológica (ICT) e tem o propósito de contribuir para o desenvolvimento tecnológico da Marinha do Brasil por meio de atividades de ciência, tecnologia e inovação; e para o pronto-emprego e o abastecimento do material específico do Corpo de Fuzileiros Navais (CFN), das armas leves de toda Marinha do Brasil (MB) e, quando determinado, equipamentos de outros símbolos de jurisdição.

Foi criado, oficialmente, em 24 de setembro de 1971, com o nome de Centro de Reparos e Suprimentos Especiais do Corpo de Fuzileiros Navais, com a finalidade de aprestamento do material especializado do CFN, tendo sido ativado em 31 de maio de 1972. Com a implementação na Marinha do conceito de Organização Militar Prestadora de Serviços (OMPS), o **CRESUMAR** passou a gerenciar os seus recursos nos moldes de uma empresa privada, de acordo com a Lei Nº 9724 de 01/12/1998 e Decreto Nº 3011 de 30/03/1999.

O processo de transformação do **CTecCFN** em ICT iniciou no segundo semestre de 2010. Em atendimento às necessidades de pesquisa, desenvolvimento de material e equipamentos específicos do CFN, de outros setores afins da MB e de forças singulares nacionais, além da necessidade da transformação de sua estrutura organizacional para fazer frente aos seus novos desafios, a administração naval direcionou seus esforços para o reconhecimento do **CTecCFN** como a primeira ICT do Corpo de Fuzileiros Navais.

Em 09 de março de 2012, o Comandante da Marinha, no uso das atribuições que lhe conferem os art. 4º e 19 da Lei Complementar nº 97, de 9 de junho de 1999, o art. 26, inciso V, do Anexo I ao Decreto nº 5.417, de 13 de abril de 2005, e de acordo com o disposto no art. 2º da Portaria nº 108/MB de 30 de março de 2004, resolveu, pela Portaria nº 124/MB de 09 de março de 2012, alterar a denominação do Centro de Reparos e Suprimentos Especiais do Corpo de Fuzileiros Navais (CRepSupEspCFN) para Centro Tecnológico do Corpo



de Fuzileiros Navais (**CTecCFN**). Com tal mudança passou a ser reconhecido no âmbito da Marinha como uma ICT, o que permitiu o desenvolvimento de pesquisas nas áreas de interesses do CFN

MISSÃO

“Contribuir, para o desenvolvimento tecnológico da Marinha do Brasil por meio de atividades de Ciência, Tecnologia e Inovação e, para o pronto emprego do material específico do CFN, das armas leves de toda a MB e, quando determinado, de equipamentos de outros símbolos de jurisdição”.

VISÃO

Ser, até 2024, a Organização Militar referência na manutenção do Material específico do Corpo de Fuzileiros Navais, com um parque industrial moderno e revitalizado.



VALORES

Além dos princípios constitucionais que norteiam a Administração Pública, tais como: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência e dos valores essenciais do CFN, Honra, Competência, Determinação e Profissionalismo, o **CTecCFN**, para cumprir a missão e atingir a sua visão de futuro, segue os fundamentos da excelência da Gestão previstos no Programa NETUNO: Pensamento sistêmico; Aprendizado organizacional; Cultura da inovação; Liderança e constância de propósitos; Orientação por processos e informações; Visão de futuro; Geração de valor; Comprometimento com as pessoas; Desenvolvimento de parcerias; Responsabilidade socioambiental e Gestão Participativa. Além disso, para alcançar a sua missão o **CTecCFN** estabeleceu em seu Plano Estratégico Organizacional (PEO), os seguintes valores: Honestidade, lealdade, ética e coragem moral.



A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

“A Carta de Serviços ao Usuário é o documento no qual o órgão ou a entidade pública estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades, perante os seus públicos-alvos e a sociedade em geral, especialmente aquelas de prestação direta de serviços públicos. A Carta permite aos cidadãos, ao mercado e aos demais agentes do Setor Público acompanhar e aferir o real desempenho institucional no cumprimento dos compromissos que o órgão ou entidade assumiu. Nesse sentido, ela contribui para a ampliação dos níveis de legitimidade e de confiança que a sociedade deposita na instituição. Seu conteúdo é o resultado final de inovação e melhoria nos principais processos institucionais para a incorporação de requisitos do seu público-alvo, aferido de forma direta. Envolve a desregulamentação e a revisão crítica de processos. A Carta de Serviços ao Usuário é educativa e informativa, possibilita à sociedade apropriar-se das informações básicas sobre os órgãos e entidades públicas e orienta o público-alvo em sua decisão sobre como, quando, onde e para quem utilizar os serviços públicos disponibilizados.”

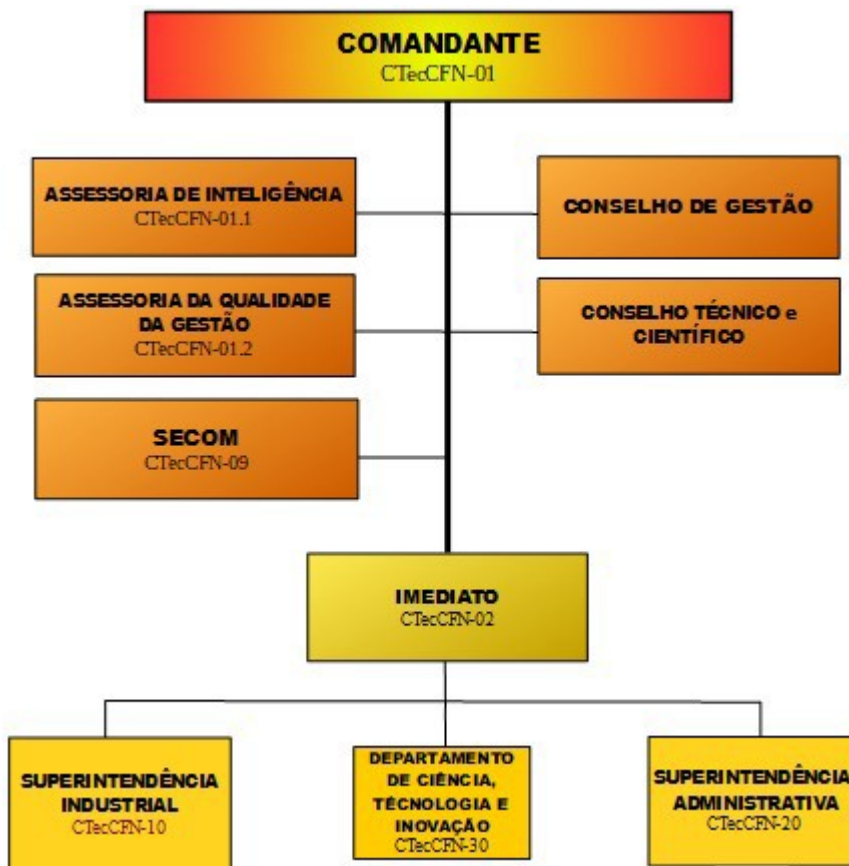
FINALIDADES DA CARTA

- a) Estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas, especialmente de prestação dos serviços e atendimento ao cidadão e ao mercado;
- b) Estimular o controle social mediante a adoção de mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;
- c) Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais.;
- d) Propiciar a avaliação contínua da gestão e o monitoramento interno e externo do desempenho institucional mediante a utilização de indicadores.
- e) Divulgar amplamente os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade.



f) Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública, relativamente à sua competência de bem atender às necessidades fundamentais ordenadas na Constituição Federal.

2. ORGANOGRAMA



3. ATENDIMENTO

- Horário de atendimento: das 08h40 às 12h00 e das 13h15 às 16h00
- Dias de atendimento: de segunda a sexta-feira
- Os clientes serão recepcionados na sala de Estado e conduzidos DPCP.
- Prazos de atendimento: os prazos de cumprimentos dos serviços variam de acordo com a complexidade de execução, disponibilidade de sobressalentes e insumos - Cabe ao DPCP informar aos clientes o prazo de prontificação de cada Pedido de Serviço (PS) em execução.
- Identificação dos responsáveis pelo atendimento: Gerentes de Serviços
- Mecanismos de Comunicação:
- Telefones: (21) 3478-3571; (21) 3478-3572; (21) 8120-3571 Sistelma
- E-mails: Intranet cteccfn-50/ctecfn/Mar@Mar; Internet

3.1. Para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível - Utilizar e-mail ou contato Telefônico.

3.2. Os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento - Os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento encontram-se disponíveis na página do site do CTecCFN.

3.3. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto - O cliente ao ser recepcionado será conduzido à sala de espera, onde ficará aguardando em ambiente adequadamente limpo e confortável pelo responsável correspondente ao serviço. No que se refere à acessibilidade esta OM possui oportunidades de melhoria em suas instalações civis e vias internas.

- **Reclamações/sugestões:** As reclamações e/ou sugestões devem ser encaminhadas ao Chefe do Departamento de Planejamento e Controle da Produção (DPCP), via telefone, E-mail ou caixa de sugestões e reclamações localizada no DPCP.



4. SERVIÇOS PRESTADOS

O CTecCFN oferece, por intermédio do seu Departamento Industrial os seguintes serviços:

4.1. Divisão de Motomecanização

- Manutenção preventiva de segundo e terceiro escalões e a corretiva de terceiro escalão em viaturas de uso exclusivo ou preponderante do CFN incluindo viaturas blindadas, motocicletas Harley-Davidson, equipamentos leves e pesados de engenharia, reboques e semi-reboques; nos seguintes itens:
 - motores;
 - sistema de alimentação diesel;
 - sistema elétrico;
 - carburadores;
 - sistema de freio;
 - sistemas: pneumático, hidropneumático e hidrovácuo;
 - bombas e bicos injetores mecânicos; e
 - direção hidráulica.
- Os seguintes serviços em viaturas de uso exclusivo ou preponderante do CFN e administrativas:
 - Limpeza e regulação do sistema de injeção eletrônica;
 - Pintura;
 - Lanternagem;
 - Reparo e teste em bancada de alternadores e motores de partida;
 - Reparo em suspensão; e
 - Troca e reparo de pneus com alinhamento de direção e balanceamento de rodas.
 -

4.2. Divisão de Ótica e Eletrônica

- Manutenção preventiva de segundo e terceiro escalões e a corretiva de terceiro escalão dos equipamentos de uso exclusivo ou preponderante do CFN e manutenção preventiva de segundo escalão de equipamentos de uso não exclusivo ou preponderante do CFN, quais sejam:



- Equipamentos de comunicação de campanha (VHF/HF); instrumentos de observação e controle de tiro; Equipamentos Optrônicos EL-LOP; Microprocessadores; e Equipamentos de telefonia, áudio e antenas.

◦

4.3. Divisão de Armamento

- Manutenção preventiva de segundo e terceiro escalões e a corretiva de terceiro escalão de armas não portáteis de uso exclusivo ou preponderante do CFN e de armas portáteis da MB;
- Execução de tratamento de superfície em peças metálicas contemplando jateamento, polimento, oxidação, fosfatização e pintura;
- Carregamento de ampola de argônio para treinamento do míssil Mistral; e
- Restauração de armas ornamentais particulares.

4.4. Divisão de Apoio Industrial

- Confecção de brindes institucionais nos seguintes materiais: latão, bronze, resina e acrílico;
- Restauração de coronhas para armamentos;
- Confecção de caixas para armazenagem;
- Serviços de serralheria em aço ou alumínio;
- Serviços de soldagem elétrica, oxi-acetilênica e por processos especiais tipo MIG/MAG e TIG em materiais metálicos;
- Confecção de estrutura em aço, carbono e alumínio;
- Corte oxi-acetilênico em chapas de aço;
- Fundição de peças em latão, bronze e alumínio;
- Serviços de capotaria em lona, couro ou similares;
- Serviços de usinagem em metais e ametais; e
- Prototipagem em impressoras 3D.

4.5. Centro de Produção de Equipagens Operativas - CPEO

- Produção e reparos em equipagens operativas, tais como: cintos de guarnição, mochilas, mosquiteiros, bornais, coldres, porta cantis, suspensórios e bandoleiras;



- Reparos em capacete, colete balístico, caixas de binóculos e estojos de lona; e
- Produção de brindes institucionais em couro e em tecido.

5. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO - O processamento do serviço é constituído de seis etapas, a saber: Recebimento dos Pedidos de Serviço (PS), Delineamento, Orçamento, Contratação, Faturamento e Pagamento.

5.1. Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço - A Ordem Interna nº 50-01A normatiza os procedimentos inerentes ao **CTecCFN** como OMPS-I e apresenta os requisitos para a contratação de serviços e está fundamentada nos seguintes documentos: na SGM-307, CGCFN-12 (1a Revisão) e EMA-420 (2a Revisão).

5.2. Recebimento dos Pedidos de Serviço (PS)

5.2.1. O PS é o documento por meio do qual o usuário realiza a sua solicitação de prestação de serviço ao **CTecCFN**. O seu modelo e forma de preenchimento encontram-se no Anexo "A" da Ordem Interna 50-01A.

5.2.2. O PS pode ser enviado fisicamente para a SeCom do **CTecCFN**, por intermédio do Sistema Postal da Marinha ou digitalmente pelo correio eletrônico.

5.2.3. Após o cadastramento do PS no Sistema de Gestão e Controle de OMPS (SisGesCon-OMPS) é encaminhado ao Encarregado da Divisão de Atendimento e Controle (DAC), que designará um Gerente de Serviços para o devido delineamento, nos casos de manutenção de equipamentos ou viaturas diversas.

5.3. Delineamento dos Serviços

5.3.1. Todo o processo de delineamento constante do Anexo A da OI 50-01A está orientado no que prescreve a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

5.3.2. Para os Usuários da sede (Rio de Janeiro), o delineamento será realizado na própria OM do Usuário, por técnicos qualificados, exceto nos casos de equipamentos complexos que exijam testes específicos de bancadas ou ferramentas especiais disponíveis somente no **CTecCFN**.

5.3.3. O delineamento será registrado no SisGesCon-OMPS pelo Gerente espe-



cífico, que relacionará o material, serviços a serem executados e a mão-de-obra necessária à sua execução.

5.3.4 - O delineamento poderá ser cobrado caso o serviço não seja efetivamente contratado.

5.4. Orçamento

5.4.1. O orçamento é gerado com base nas informações obtidas na fase de delineamento, constando, em valores monetários, o material, a mão-de-obra direta, os serviços de terceiros, se for o caso e os custos da OMPS.

5.4.2. O orçamento original não será alterado, salvo por motivos plenamente comprovados.

5.4.3. O orçamento terá validade de sessenta dias, a contar da data de apresentação ao usuário, tendo sido verificada a possibilidade da execução do serviço.

5.4.5. Caso o **CTecCFN** não possa iniciar o serviço no prazo estipulado no parágrafo anterior, tal fato deverá ser comunicado ao cliente, ficando a critério do Comando a restituição do material acompanhado do respectivo PS.

5.5. Contratação dos Serviços

5.5.1. Após o recebimento do orçamento, o usuário deverá aprová-lo dentro do prazo de validade de sessenta dias e informar por mensagem, a devida indicação dos recursos ALTCRED realizada.

5.5.2. Após a aprovação do orçamento, será iniciada a execução dos serviços solicitados.

5.5.3. Para os pagamentos com recursos próprios (Caixa de Economia), a mensagem com tal informação será considerada como garantia do pagamento.

5.6. Faturamento

Após a execução do serviço será emitida uma fatura pela Divisão de Contabilidade para o devido pagamento.

5.7. Pagamento

5.7.1. O pagamento, por parte das OM da MB, será efetuado por lançamento contábil, autorizado pelo usuário.



5.7.2. Nos casos de usuários Extra-MB e pessoas físicas, o pagamento será efetuado mediante cheque nominal, depósito em Conta ÚNICA do **CTecCFN** ou por Guia de Recolhimento da União (GRU).

6. OS LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO.

O **CTecCFN** está localizado no endereço:

Av. Brasil 13.476 (Km 14) em Parada de Lucas, entrada próxima à passarela 19. O acesso pode ser feito por viaturas militares, veículos particulares ou por transporte público, por intermédio das diversas linhas de ônibus, que circulam na Av. Brasil, do centro do Rio de Janeiro em direção a outros bairros e baixada fluminense e vice-versa.

Os clientes serão informados, por meio dos atendimentos telefônicos ou correio eletrônico sobre o andamento dos serviços contratados.

6.1. Usuários que farão jus à prioridade no atendimento - De acordo com a OI 50-01A reparo dos meios operativos da FFE tem precedência sobre quaisquer outros serviços, salvo determinação contrária emanada do Comandante do CTecCFN. Isso posto, as demais disponibilidades de atendimento serão endereçadas visando a otimização de recursos. Sendo assim, são adotados os seguintes critérios para priorização dos serviços:

- 1- Ordem cronológicas do PS; e
- 2- Disponibilidade de recursos para manutenção (sobressalentes, insumos, pessoal e oficina).

6.2. Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado - Os clientes serão informados, por meio dos atendimentos telefônicos ou correio eletrônico sobre o andamento dos serviços contratados.

6.3. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento - O usuário será recepcionado na Sala de Estado e conduzido ao DPCP.



7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação dos usuários é realizada por intermédios de duas ferramentas:



7.1. Ficha de pesquisa de satisfação - Essa ficha, anexo da OI 07-04C, é preenchida pelo usuário após a prestação do serviço e avalia:

- O atendimento - facilidade de contato, clareza das informações, cortesia no atendimento e comprometimento dos serviços.

- O prazo - o prazo acertado e o cumprimento do mesmo para a execução do serviço.

- A qualidade - Disponibilidade de equipamento e ferramental para o teste, conhecimento e habilidade técnica do tripulante e execução dos serviços solicitados.

Assim posto, as demais disponibilidades de atendimento serão endereçadas visando a otimização de recursos. Sendo assim, são adotados os seguintes critérios para priorização dos serviços:

1- Ordem cronológicas do PS; e

2- Disponibilidade de recursos para manutenção (sobressalentes, insumos, pessoal e oficina).

7.2. Questionário de satisfação do cliente - O CTecCFN disponibiliza na sua página, no **Link Serviços** um questionário com as seguintes perguntas:

1 - Houve fácil acesso aos setores da OMPS-I ?

2 - Foi prontamente atendido ao contatar a OMPS-I ?

3 - Os militares e servidores civis da OMPS-I atenderam com cortesia ?

4 - As respostas às consultas formuladas foram satisfatórias ?

5 - Os valores apresentados no orçamento corresponderam ao esperado ?

6 - O prazo de execução do serviço foi ao encontro ao esperado pelo cliente ?

7 - O resultado atendeu na íntegra, o solicitado no pedido de serviço (PS)?

8 - Os servidores da OMPS-I demonstraram possuir conhecimento e habilidade



na execução do serviço ?

9 - Satisfação geral com o desempenho da OMPS referente a este serviço ?

Os usuários ainda podem avaliar o atendimento via telefone ou depositar na caixa de sugestões disponibilizada nas instalações do DPCP e apresentar reclamações e sugestões no sítio da intranet e internet,

A pesquisa de opinião realizada junto aos usuários permite ao **CTecCFN**, depois de uma análise crítica, verificar eventuais falhas nos processos produtivos e estabelecer as medidas corretivas, promovendo ações de melhoria. Também pela análise crítica são estabelecidas medidas preventivas para evitar possíveis não conformidades.

Os dados coletados auxiliam na elaboração dos índices de satisfação do usuário, bem como na melhoria dos seus processos gerenciais.

As solicitações, reclamações ou sugestões, normalmente recebidas pelos Gerentes de Serviços, por meio de quaisquer dos canais de comunicação citados, são passadas para o Chefe do DPCP, que analisa e dá encaminhamento para a devida solução. No caso das sugestões elas são passadas pelos critérios AEA (Adequada, Exequível e Aceitável) e apresentadas na reunião do Conselho da Gestão.

8. Outras informações julgadas de interesse dos usuários

8.1 CONTATOS ÚTEIS

SETOR	TELEFONE	SISTELMA	RAMAL
Secretária do Comando	3478-3540	8120-3540	3540
Assessoria da Qualidade	3478-3537	8120-3537	3537
DPCP	3478-3572	8120-3572	3572
Departamento Industrial	3478-3505	8120-3505	3505
Divisão de Ótica/Eletrônica	3478-3523	8120-3523	3523
Divisão de Motomecanização	3478-3542	8120-3542	3542
Divisão de Armamento	3478-3525	8120-3525	3525
Divisão de Apoio Industrial	3478-3522	8120-3522	3522
CPEO	3478-3550	8120-3550	3550
Departamento de Intendência	3478-3503	8120-3503	3503
Divisão de Contabilidade	3478-3519	8120-3519	3519



9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Decreto Lei Nº 9.094/2017
- Portaria da CGU Nº 581/2021
- Circular 24/2019 da SGM
- SGM-307
- EMA-420 (2a Revisão)
- CGCFN-12 (1a Revisão)
- Guia Metodológico Versão 3/2014 - da Secretaria de Gestão Pública do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
- Ordem Interna nº 50-01A (**CTecCFN**)
- Plano Estratégico Organizacional - **CTecCFN**
- Relatório de Gestão PQRio 2016/2017
- Regimento Interno do **CTecCFN**

